

ASTRID PARAMITA faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Rumah Makan “Mbak Salmi” di jalan pacar no.3 Baciroyogyakarta. Dibimbing oleh Budiarto dan Wulandari Dwi Etika Rini. Tujuan penelitian ini adalah untuk (1) menganalisis pengaruh faktor kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen rumah makan “Mbak Salmi”, (2) menganalisis tingkat kepuasan konsumen Rumah Makan “Mbak Salmi”. Penelitian ini dilakukan di Baciroyogyakarta dengan menggunakan metode *Survey* sebagai metode pelaksanaan penelitian, metode penentuan lokasi menggunakan metode *Purposive Sampling* dan metode untuk pengambilan sampel menggunakan metode *Accidental Sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang berasal dari 50 responden. Tujuan pertama menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dan tujuan yang kedua menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan (1) bahwa kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, besar nilainya adalah kualitas produk berpengaruh sebesar 0,446 (44,6%), harga berpengaruh sebesar -0,816 (-81,6%) dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 0,365 (36,5%). Jadi, dapat disimpulkan bahwa besar pengaruh secara bersama-sama variabel kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,536 (53,6%). (2) Tingkat kepuasan konsumen Rumah Makan “Mbak Salmi” berada di tingkat tinggi.

kata kunci = kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen